SNCF Voyageurs
Direction TGV-Intercités
1-3 rue Camille Moke
93210 La Plaine Saint-Denis

SNCF Voyageurs
Direction TER
Campus Incity
116 cours Lafayette CS 13511
69489 Lyon Cedex 03

Monsieur Didier Le Reste
Président
Convergence Nationale Rail
5 rue Paul Dukas
75012 Paris

La Plaine Saint-Denis, le 30 septembre 2025

Monsieur le Président,

Nous avons bien pris connaissance de votre courrier du 23 juillet dernier relatif aux guichets des gares de Paris-Austerlitz et de Paris-Bercy Bourgogne - Pays d'Auvergne. Si nous partageons l'attention portée par la Convergence Nationale Rail aux enjeux d'accueil et d'accompagnement en gare des voyageurs, notamment occasionnels, le contenu de votre courrier appelle de notre point de vue certaines précisions.

En premier lieu, il nous semble important de souligner que les évolutions que vous évoquez s'inscrivent dans le cadre de la profonde transformation engagée de ces deux gares, dans un contexte où l'ensemble des Autorités organisatrices concernées (l'État pour les Intercités et les Régions pour TER) expriment légitimement le souhait de mettre en œuvre leurs politiques commerciales de manière autonome, et dans les meilleures conditions possibles.

À Paris Austerlitz, les Autorités organisatrices État et Région Centre-Val de Loire, en accord avec SNCF Gares & Connexions et SNCF Voyageurs, ont souhaité saisir l'opportunité offerte par la restructuration complète de la gare pour renforcer l'intermodalité, fluidifier les parcours des voyageurs et améliorer leur expérience en repensant l'organisation et l'aménagement de l'ensemble des espaces d'attente et de services, ainsi que de certains locaux des équipes SNCF, comme le centre de gestion opérationnelle de la gare (COEG). Dans ce cadre, TER Centre-Val de Loire a proposé, en accord avec les autorités organisatrices, la création d'un nouvel espace multimodal d'information et de vente Rémi Centre-Val de Loire, situé à

proximité immédiate des quais et bénéficiant d'une large visibilité. La démarche engagée à Paris Bercy Bourgogne - Pays d'Auvergne, en lien avec l'État et la Région Bourgogne-Franche-Comté, relève de la même volonté de mettre la modernisation de la gare au service de l'amélioration des services aux voyageurs.

Les nouveaux espaces déployés intègrent à la fois les besoins des clients TER et Intercités. Concrètement, l'espace de vente Rémi situé à Paris-Austerlitz commercialise l'ensemble de l'offre proposée par la Région Centre-Val-de-Loire, tandis que l'espace de vente de Paris Bercy Bourgogne - Pays d'Auvergne commercialise l'offre Mobigo proposée par la Région Bourgogne-Franche-Comté. Dans chacun de ces espaces, les clients Intercités ont la possibilité d'acheter leurs billets au guichet, en libre-service accompagné ou sur Bornes Libre-Service. Tous les clients peuvent également bénéficier de conseils et de rendez-vous personnalisés sur demande.

La stratégie de distribution et l'implantation des points de vente TGV évolue en parallèle, l'activité souhaitant recentrer sa distribution physique dans les gares parisiennes où elle est présente, et notamment à Paris Gare de Lyon, située à proximité immédiate. Les billets TGV restent cependant vendus à Paris Austerlitz et Paris Bercy Bourgogne - Pays d'Auvergne, sur Borne Libre-Service ainsi qu'au guichet, dès lors qu'il s'agit de billets TGV en correspondance d'une offre TER ou Intercités.

L'ensemble de ces projets de service, ainsi que les modalités d'accompagnement personnalisé proposé à chaque salarié concerné, ont fait l'objet d'une information auprès des comités sociaux et économiques (CSE) des activités TER concernées, ainsi qu'en CSE Intercités.

Vous nous interrogez en outre à propos de la manière dont nous prenons en compte la situation des voyageurs qui n'utilisent pas, ou peu, les technologies numériques. Tout d'abord, il nous semble important de rappeler la tendance de fond qui est à l'œuvre en la matière : en 2024, le digital représentait 75,2 % des ventes TER, et cette part pourrait atteindre 80 % en 2025. Concernant Intercités, 86 % des billets sont déjà vendus sur des canaux digitaux. Ce contexte conduit nécessairement les Régions à envisager, à tout le moins de réduire l'amplitude de certains guichets. Cette question se pose d'autant plus que l'accueil à un guichet n'est pas le seul moyen par lequel les voyageurs n'utilisant pas les technologies numériques peuvent acheter leur billet : les ventes sur automates représentaient ainsi 13 % des ventes en 2024. Les clients peuvent aussi réserver leur billet grandes lignes par téléphone sur le 3635.

En complément, nous agissons pour proposer aux Régions des modalités de distribution innovantes, permettant de préserver une présence adaptée à la réalité des besoins : nous accompagnons les Régions pour développer et entretenir un réseau de partenaires (offices de tourisme, buralistes, transporteurs urbains, commerces de proximité, maisons de services au public, points d'information et de médiation multiservices, etc.) pour que ces derniers rendent les produits TER accessibles là où il n'y a pas de guichet en gare ; nous assurons des permanences

TER, qui sont des points d'accueil clients pouvant être déployés dans un service public (mairie), dans un office de tourisme, sur un marché ou encore dans une gare ; et nous déployons également des « boutiques mobiles TER », qui sont des camionnettes équipées pour la vente afin d'assurer une présence éphémère ciblée sur des lieux à fort trafic et à forte visibilité, selon les périodes de l'année par exemple. L'enjeu qui sous-tend ces différentes actions est simple : il s'agit d'optimiser l'emploi des ressources disponibles en s'adaptant à l'évolution des usages, afin de pouvoir fournir aux voyageurs le meilleur service au meilleur coût.

SNCF Voyageurs est donc pleinement engagée, aux côtés et au service des Autorités organisatrices que sont l'Etat et les Régions, pour continuer à améliorer le service proposé aux voyageurs en optimisant l'emploi des ressources disponibles, tout en adaptant ce service à l'évolution des usages.

Espérant que ces éléments auront permis de répondre à vos interrogations, nous vous prions d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de nos salutations distinguées.

Jean-Aimé MOUGENOT
Directeur TER délégué

Alain KRAKOVITCH
Directeur TGV-Intercités